

4.5 售后服务方案

（供应商根据磋商文件要求自行编制）

（一）服务承诺与质保期限

本公司郑重承诺，针对禹州市行政审批和政务信息管理局市级政务服务大厅软硬件提档升级改造项目，将提供全方位、高质量的售后服务保障，确保项目交付后长期稳定运行。我们将严格按照国家有关法律法规、标准规范以及合同约定，全面履行售后服务义务，为采购方提供及时、专业、高效的技术支持和维修服务。本项目整体工程质保期限按照国家有关规定和合同约定执行，质保期自工程竣工验收合格并移交之日起计算。在质保期内，凡属施工质量问题 and 材料设备质量问题，本公司将无偿进行维修和更换，确保工程正常使用功能。对于涉及政务服务大厅正常运行的关键设施设备，我们将建立专项保障机制，确保问题能够得到快速响应和及时处理。

质量保修范围包括本工程合同约定的全部施工内容，涵盖建筑装饰装修工程、电气工程、给排水工程、智能化系统工程等所有专业工程。具体包括地面工程、墙面工程、天棚吊顶工程、门窗工程、强电系统、弱电系统、综合布线系统、安防监控系统、门禁系统、叫号系统、信息发布系统、给水系统、排水系统、卫生器具等全部施工内容和设备材料。凡是因施工质量、材料质量、设备质量等原因造成的质量缺陷和功能故障，均属于保修范围，本公司将无偿负责维修和更换。对于因不可抗力或人为损坏造成的问题，本公司也将积极配合维修，仅收取合理的材料成本费用。

质保期内服务承诺包括但不限于以下内容。免费维修服务，对于所有属于保修范围内的质量问题，提供免费维修服务，包括人工费、材料费、机械费等全部费用。定期巡检服务，质保期内定期安排专业技术人员对工程进行全面巡检，及时发现和处理潜在问题。快速响应服务，建立二十四小时服务热线，接到报修通知后及时响应，安排专业人员赶赴现场处理。技术咨询服务，免费提供技术咨询和使用指导，协助采购方正确使用和维护各项设施设备。培训服务，免费为采购方相关人员提供操作培训和维护培训，使其掌握基本的操作技能和日常维护知识。软件升级服务，对于智能化系统的软件部分，在质保期内提供免费的版本升级和功能优化服务。